



Minnesanteckningar

Datum: 2019-09-30

Rubrik: Test av LIF Jourtelefon hos Falck Läkarbilar

Närvarande:

Ernst Andersson, LIF

Bakgrund

2019-09-30 klockan 17.23 genomfördes en testringning för att undersöka kvaliteten i tjänsten "LIF Jourtelefon".

Ärende

Privatperson vars pappa står på läkemedel mot högt blodtryck, Enalapril Vitapharm. Vill komma i kontakt med företaget för att höra om förändrat luktsinne eller smakstörning kan vara biverkningar. Inget akut men vill gärna prata med företaget imorgon.

Händelseförlopp

Textmeddelandet läses upp, inringaren får meddelandet "ditt samtal står nu först i tur". Samtalet kopplas fram efter ca. 20 sekunder.

Operatören svarar med namn och LIF jourtelefon. Hen frågar vad ärendet gäller. Inringaren beskriver sitt ärende.

Operatören frågar om det är akut för att säkerställa att det inte är det. Hen förklarar då att hen arbetar för LIF jourtelefon och att hon kan förmedla kontakten till aktuellt läkemedelsföretag så att de kontaktar mig imorgon.

Operatören frågar igen om namnet på produkten och företaget. Inringaren bokstaverar företagsnamnet.

Operatören frågar efter inringarens kontaktuppgifter och berättar att inringaren blir uppringd under morgondagen av berört företag.

Samtalet avslutas 17.23

Dokumenterat av LIF Jourtelefon

”Privatperson som ringer. Hans pappa tar detta läkemedel. Tycker nu att han har fått förändrat lukt och smaksinne. Undrar om detta är något som kan orsaks av medicinen. Önskar att bli uppringd imorgon tisdag.”

Slutsats

Enligt dokumentationen bedömdes, korrekt, ärendet som icke-akut. I dokumentationen står dock att kontakt förmedlades, vilket inte skedde, och heller inte skulle ske.

Vid förfrågan till Falck Läkarbilar kring detta förklaras det av ett handhavandefel av operatören, där hen råkade bocka i att kontakt förmedlades per telefon men det avsåg endast per mejl, vilket även framgår i operatörens egen dokumentation ovan.

I övrigt korrekt, pedagogiskt och trevlig bemötande av operatör på Falck Läkarbilar.